

## **Klachtenbehandeling (versie geldig vanaf 1-7-08)**

### **Toepassingsgebied**

Alle uitingen van ongenoegen over contacten met van Altena & de Jongh, bedrijfsartsen die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

### **Doel**

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

De ontvanger registreert de klacht op het standaard klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. De ontvanger neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen.

### **2. Bepalen klachtafhandelaar**

Van Altena & de Jongh, bedrijfsartsen, stellen een klachtafhandelaar aan. Dit kan de manager van de betrokken afdeling/medewerker zijn; soms ook de verantwoordelijke voor het betreffende proces.

De afhandelaar is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft. Naam en functie van de afhandelaar worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

### **3. Bevestiging**

De klachtafhandelaar stuurt uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen:

- korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden),
- de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het standaard klachtenformulier.

### **4. Onderzoek**

De klachtafhandelaar legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De klachtafhandelaar vat de reactie van de betrokkene samen op het standaard klachtenformulier, leest de samenvatting voor, en past hem aan tot de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. De klachtafhandelaar informeert de betrokkene over de verdere afhandeling.

### **5. Corrigerende maatregelen**

De klachtafhandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens besluit hij - aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid - of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zullen worden. De klachtafhandelaar doet telefonisch het aanbod aan de klager, en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel / genoegdoening. Ook verstuurt de klachtafhandelaar een schriftelijke bevestiging van datgene dat besproken is.

Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan overweegt de klachtafhandelaar of nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.

Het aanbod en de reactie van de klager worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

## 6. Verslaglegging

De klachtafhandelaar doet schriftelijk verslag aan de klager en aan alle betrokkenen, uiterlijk binnen twee weken na het oplossen van de klacht.

## 7. Preventieve maatregelen

De klachtafhandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

## 8. Rapportage

De klachtenafhandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. De klachtenafhandelaar analyseert elk jaar de klachten, hij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de onderneming.

## 9. Beroep

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van het reïntegratietraject. Dit kan bijvoorbeeld zijn de werkgever, het UWV, de gemeente, de verzekeringsinstelling etc.

Daarnaast zijn er instanties die de belangen van cliënten behartigen. Zoals Arcon (Landelijke Vereniging Arbeidsongeschikten), Breed Platform Verzekerden en Werk, Helpdesk Gezondheid, Werk en Verzekeringen, de CG-Raad ( Raad voor Chronisch Zieken en Gehandicapten). Ook de vakbond kan u hierin adviseren.

- *Deze klachtenbehandeling is conform aan de Uniforme Klachtenprocedure Arbodiensten van de Branche Organisatie Arbodiensten (BOABOREA).*